

Ajkai Közös Önkormányzati Hivatal
panaszkezelési szabályzat

2023.

Az Ajkai Közös Önkormányzati Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) a panaszok hivatali kezelése, a jogszerű és átlátható működés érdekében a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Pkvb. tv) rendelkezései alapján az alábbi szabályzatot adja ki.

I. A panaszkezelés alapelvei

1. A panaszok teljes körű kivizsgálásának és megválaszolásának elve

A Hivatal jogszabályi kötelezettségeinek eleget téve, és felismerve azt, hogy a Hivatallal vagy a Hivatal által foglalkoztatott munkavállalókkal szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a szervezet számára, köteles valamennyi panaszt teljeskörűen kivizsgálni és azokat megfelelően kezelni. A Hivatal a panaszok kivizsgálását követően köteles olyan választ adni a panaszos számára, amelyben részletesen kitér a panasz kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára. A panaszbejelentésre adott válasz minden esetben tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó jogszabály megjelölését, valamint szükség szerinti terjedelemben annak pontos szövegét. A Hivatal a panaszokat oly módon kezeli, hogy a panaszos és a Hivatal között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet vagy jogvitát megelőzze.

2. A panasz megkülönböztetés nélküli elbírálásának elve

A Hivatal a panaszokat és a panaszosokat minden megkülönböztetés és részrehajlás nélkül, az egyenlőség biztosításával, ugyanazon eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

3. A közérthetőség elve

A Hivatal a panaszbejelentésre adott írásbeli választ közérthetően fogalmazza meg, pontos, szakszerű, a jogszabályi előírásoknak megfelelő, érdemi információt nyújtva. A válaszban a Hivatal nem kizárólag a releváns jogszabályhelyekre vagy a panasz tárgyára vonatkozó szabályzat pontos szövegére hivatkozik, hanem azokat röviden és közérthetően értelmezi, rögzíti az adott jogszabály alkalmazásának indokát is.

4. A tájékoztatás elve

A panaszbejelentés alapján folyamatba helyezett belső vizsgálat esetén a Hivatal a panaszost – erre irányuló kifejezett kérésére – az általa kért időpontban és módon tájékoztatja a vizsgálat állásáról.

5. Az együttműködés elve

A Hivatal a panaszkezelés teljes folyamata során, így a panasztételkor, a panasz kivizsgálása időtartama alatt, valamint a válaszadást követően is törekszik a panaszossal való együttműködésre, továbbá a rugalmas és segítőkész bánásmódra.

6. A jóhiszeműség és a tisztesség elve

A Hivatal a panaszok kezelése során a panaszos jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.

II. A szabályzat hatálya

1. Személyi hatály: a jelen szabályzat hatálya kiterjed a Hivatal által foglalkoztatott valamennyi munkavállalóra, a köztisztviselőkre, a munkaszerződéssel vagy megbízási szerződéssel foglalkoztatottakra.

2. Tárgyi hatály: a jelen szabályzat hatálya a Pkvb. 1. § (2) bekezdésében definiált panasz kivizsgálására, a panaszkezelési tevékenységre terjed ki. A panasznak nem minősülő bejelentések kezelése a Hivatal iratkezelési szabályzatában meghatározott általános ügyiratkezelési szabályok szerint történik.

III. Értelmező rendelkezések

1. Panasz: a Hivatal, illetve a Hivatal munkavállalójának magatartásával, tevékenységével, szolgáltatásával vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, amelyben a személyében érintett panaszos a Hivatal nevében és részéről történő eljárását (különösen a döntéshozatalt, a szerződéskötést, az ezeket megelőző eljárást, tevékenységet vagy mulasztást) kifogásolja, és amely olyan egyéni jogsérelmet vagy érdeksérelmet okozott a panaszos számára, amelynek elintézése nem tartozik más – bírósági vagy hatósági – eljárás hatálya alá.

Nem minősül panasznak, ha a panaszos a Hivaltól általános vagy egyedi ügyben kér tájékoztatást, szakmai véleményt, állásfoglalást, továbbá ha a Hivatal által használt elektronikus rendszereket vagy a Hivatal honlapját érintő hibabejelentést tesz.

2. Panaszos: a Hivatal hatáskörének gyakorlásával, tevékenységével, mulasztásával érintett magánszemély, jogi személy, jogi személyiség nélküli társaság vagy ezek képviselője, aki (amely) a Hivatal hatáskörébe utalt feladatellátás, döntés, szerződés stb. keretében lépett kapcsolatba a Hivatallal.

3. Panaszkezelésért felelős: a Hivatal panaszkezelési referense, aki biztosítja és ellenőrzi a panaszok hatékony kezelésének menetét, a szükséges belső információáramlást, a megfelelő adatnyilvántartást és adatszolgáltatást, folyamatosan ellenőrzi a jelen szabályzat betartását, kezdeményezi a panaszkezelésre vonatkozó szabályokkal, iránymutatásokkal összhangban nem álló eljárás esetén a szükséges intézkedések megtételét. A panaszkezelési referens a panaszok kezelése során együttműködik a Hivatalnak a konkrét panasszal érintett szervezeti egységével (irodájával, csoportjával).

4. Bejelentő: a Pkvb. tv.-ben meghatározott személyi körbe tartozó személy, aki jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó bejelentést tesz.

IV. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz bejelenthető

a) személyesen: a Hivatal 8400 Ajka, Szabadság tér 12. szám alatt található irodaépületének jegyzői titkárságán, vagy a panasz tárgya szerint érintett szervezeti egység titkárságán hétfőtől csütörtökig 8 órától 16 óráig, pénteken 8 órától 13.30 óráig.

b) telefonon: a jegyzői titkárság 06/88/521-102-es telefonszámán, vagy a panasz tárgya szerint érintett szervezeti egység titkárságának telefonszámán:

- Önkormányzati Iroda	06/88/521-139
- Szociális és Igazgatási Iroda	06/88/521-103
- Építési és Városgazdálkodási Iroda	06/88/521-197
- Közterület-felügyeleti Csoport	06/88/521-164
- Pénzügyi Iroda	06/88/521-120
- Adóügyi Iroda	06/88/521-106

2. Írásbeli panasz benyújtható

a) személyesen vagy más által átadott irat útján a Hivatal jegyzői titkárságán vagy a panasz tárgya szerint illetékes szervezeti egység, iroda titkárságán

b) postai úton a Hivatal 8400 Ajka, Szabadság tér 12. postacímre címzett levélben

c) elektronikus levélben a jegyzo@hivatal.ajka.hu címre

3. A panaszos eljárhat meghatalmazott útján is, ebben esetben a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalnia. A panasz megtételekor a panaszos nevében eljáró képviselő képviseleti jogosultságát igazolni szükséges. A meghatalmazás történhet a jelen szabályzat 1. számú mellékletben rögzített nyomtatványminta alkalmazásával (1. melléklet), amely egyben a meghatalmazás elengedhetetlen formai és tartalmi követelményeit is tartalmazza. E meghatalmazás a jelen szabályzat mellékleteként a Hivatal honlapján elektronikusan, a Hivatal székhelyén pedig nyomtatott formában elérhető.

4. A Hivatal internetes honlapján a panasz előterjesztésére szolgáló elérhetőségeket feltüntető felületet tart fenn (www.ajka.hu weboldal Városháza / Közérdekű adatok, információk menüpont alatt), amelyről közvetlenül elérhetővé teszi a panaszkezelési szabályzatot.

V. A panasz felvétele, nyilvántartása

1. A panasz iktatására a Hivatal Iratkezelési Szabályzata rendelkezései szerint kerül sor.

2. Valamennyi panasz regisztrációs és ügyintézési folyamatába a panaszkezelési referenst be kell vonni, aki figyelemmel kíséri a panasz ügyintézésével kapcsolatos határidőket, ügyintézés, a panaszra történő válaszadást, annak tartalmi és jogi megfelelőségét.

3. Amennyiben valamely beadvány vonatkozásában kétség merül fel arra vonatkozóan, hogy az panasznak minősül-e, ennek megítélésében a panaszkezelési referens dönt.

4. A panasznak minősülő bejelentéseket a panaszkezelési referens az általa vezetett panasznyilvántartásban, a „Panaszkezelési Lapon” rögzíti.

5. Amennyiben lehetséges, a felmerülő panaszt helyben és azonnal orvosolni kell, ilyen esetben külön panasz-ügyintézési eljárás nem indul, azonban az eljáró ügyintézőnek ezeket a

panaszokat is jelentenie kell a panaszkezelési referensnek, aki ezeket a panaszokat is rögzíti a panasznyilvántartásban.

6. A panaszkezelési referens a beérkezett panaszokat egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panaszkezelési szakaszban követhetően nyilvántartja, vezeti a „Panaszkezelési Lapot” (2. számú melléklet), és a „Panaszügyek nyilvántartási táblázatát”.

7. A panaszügyek nyilvántartása tartalmazza:

- a) a panaszos nevét, elérhetőségét,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- d) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- e) a d) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- f) a panaszra adott válasz feladásának, küldésének dátumát.

8. A panaszkezelési referens

- a) a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat és az azokban foglalt kifogásokat folyamatosan figyelemmel kíséri, nyomon követi, összegzi,
- b) adatot szolgáltat az általa vezetett nyilvántartásból,
- c) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, szükség esetén korrekciós eljárást kezdeményez, megvizsgálja, hogy e tények és események hatással lehetnek-e más hivatali folyamatra vagy eljárásra, szolgáltatásra,
- d) megelőző és korrekciós intézkedéseket tesz a panaszos érdekei sérelmének kiküszöbölésére,
- e) összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat,
- f) visszajelzést ad a panasszal érintett hivatali terület részére.

VI. A panasz kivizsgálása

1. A panasz kivizsgálását a Hivatalnak a panasz tárgya szerint érintett szervezeti egysége, Irodája, Csoportja, ennek hiányában a panaszkezelési referens végzi el.

2. A panasz kivizsgálása a panasz tárgyára vonatkozó összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A Hivatal gondoskodik a panaszban foglaltakkal kapcsolatos összes lényeges információ és dokumentum beszerzéséről és megvizsgálásáról, ideértve - szükség esetén - az eljáró ügyintéző, illetve közreműködő nyilatkozatát is.

3. A panaszbejelentésre adandó választervezetet a válaszadási határidőt megelőző 5 munkanappal az a szervezeti egység, iroda készíti el és küldi meg a panaszkezelési referens, majd válaszadási határidőn belül a panaszos részére, amelynek tevékenységére/mulasztására vonatkozott a panasz. Ilyen terület hiányában a válasz előkészítése és a panaszosnak való megküldése a panaszkezelési referens kötelezettsége.

4. A panaszbeadványra adott választ a panasszal érintett szervezeti egység, iroda a választervezetnek a panaszkezelési referens jóváhagyása után postázhatja, küldheti a panaszosnak.

5. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Hivatal azon munkavállalója, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

6. A panaszt és a panaszra adott választ a panaszra adott válasz keltének dátumától számított 5 évig a Hivatal megőrzi.

7. A panaszosnak a választ oly módon kell megküldeni, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a küldeményt a Hivatal kinek a részére, mikor és milyen értesítési címre küldte meg.

1. A szóbeli panasz és annak azonnali megvizsgálása

1.1. A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell, amelynek érdekében a panaszt kezelő munkavállaló a panaszkezelési referenst haladéktalanul értesíti arról, hogy a panaszos személyes panasztételi jogával él. Amennyiben a panaszban foglaltak azonnal nem orvosolhatók, vagy ha ezt a panaszos kifejezetten kéri, úgy a panaszról a panaszt kezelő munkavállalónak jegyzőkönyvet kell felvennie, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak át kell adnia.

1.2. A szóbeli panasz felvételét követően a Hivatal részéről eljáró munkavállaló tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

1.3. Amennyiben a panaszos a szóbeli panasz azonnali kezelésével nem ért egyet, az eljáró munkavállaló a panaszos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és személyesen jelen lévő panaszos esetén annak másolati példányát a panaszosnak átadja, a telefonon közölt szóbeli panasz esetén pedig ezen panaszosi álláspontról szóló jegyzőkönyvet a panaszra adott válasszal egyidejűleg megküldi a panaszos részére.

1.4. A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza:

- a) a panaszos, illetve képviselőjének/meghatalmazottjának neve és személyazonosító adatai,
- b) a panaszos lakcíme, székhelye, levelezési vagy email címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasz részletes leírása,
- e) a panasszal érintett döntés vagy szerződés száma,
- f) a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és – a telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a panaszos aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

2. Az írásbeli panasz és annak kivizsgálása

2.1. A Hivatal jegyzői titkárságán vagy a panasszal érintett szervezeti egység titkárságán benyújtott írásbeli panaszt haladéktalanul továbbítani kell a panaszkezelési referens részére.

2.2. A személyesen benyújtott írásbeli panasz esetén a panaszosnak vissza kell adni a panaszbeadványnak az átvételt és annak időpontját igazoló másolati példányát.

2.3. A Hivatal a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott válaszát (a 2.4. pontban megjelölt esetet kivéve) a panaszos által megjelölt levelezési címre küldi meg postai küldeményként. Amennyiben a postai kézbesítés első alkalommal sikertelen, a postai továbbítást még egy alkalommal meg kell kísérelni.

2.4. Amennyiben a panasz a panaszos által bejelentett elektronikus levelezési címről került megküldésre, úgy a Hivatal a panaszra adott válaszát is elektronikus úton küldi meg.

2.5. A Hivatal a panaszkezelésre fenntartott hivatali e-mail címére küldött írásbeli panasz beérkezésének visszaigazolásakor, vagy a panaszos kérésére az egyéb úton benyújtott panasz esetén is tájékoztatást nyújt a panaszkezelés folyamatáról.

3.A szóbeli és az írásbeli panasz benyújtásának és megválaszolásának közös szabályai

3.1. Erre irányuló kérés esetén a Hivatal írásbeli tájékoztatást nyújt a panaszkezelés folyamatáról, szóbeli panasz esetén pedig felhívja a panaszos figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére.

3.2. A válaszadás során a Hivatal a válaszlevélben rögzíti a panasz azonosítására szolgáló adatot, a panasz érkezésének időpontját, valamint mellékletek csatolása esetén azok felsorolását.

3.3. A panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot indokolatlan késedelem nélkül, legkésőbb a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni a panaszosnak. Amennyiben e határidőn belül nem adható válasz, a Hivatal a késedelem okáról tájékoztatja a panaszost, és megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

VII. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

1. A panaszkezelés során a panaszostól kért adatok:

- a) a panaszos neve és személyazonosító adatai, képviselőjének/meghatalmazottjának neve és személyazonosító adatai,
- b) a panaszos (képviselője) lakcíme, székhelye, levelezési címe, vagy amennyiben a panaszos kéri és az elektronikus válaszadásnak nincs akadálya, úgy email címe, telefonszáma
- c) a panasz leírása, szükség szerint a Hivatal panasszal érintett döntésének, szerződésének száma,
- d) a panaszos konkrét kérése,
- e) a panaszos által kért értesítés mód, válaszadási forma,
- f) a panaszos által bemutatott vagy a panaszhoz mellékelte iratok, dokumentumok,
- g) meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás, képviselő esetén a képviseleti jogosultság bizonyítására szolgáló dokumentum,
- h) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

2. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Hivatalnak a további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi a panaszossal a kapcsolatot, hiánypótlási felhívást közöl vagy bocsát ki. Amennyiben a panaszos a kért adatokat és információkat nem adja át a Hivatalnak, a Hivatal a rendelkezésére álló adatok/információk alapján adja meg a választ a panaszra.

3. A Hivatal gondoskodik arról, hogy a személyes adatok védelméről szóló hivatali szabályzat rendelkezései szerint az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt.

4. A Hivatal a panaszkezelés során birtokába került személyes adatokat az 5 éves megőrzési idő leteltét követően törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

5. A panaszos adatait a Hivatal a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló európai parlamenti és tanácsi (EU) 2016/679 rendelet (2016. április 27.; GDPR), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

6. A Hivatal a panaszt, továbbá a panaszostól beszerzett dokumentumokat, valamint a panaszos adatait magas szintű adatvédelmet biztosító és visszakereshető módon tartja nyilván.

VIII. Panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közlése (válaszadás)

1. A Hivatal a panaszügyben hozott érdemi választ pontos, közérthető módon, egyértelmű indokolással ellátva, írásba foglalva továbbítja a panaszos részére (kivéve, ha a szóbeli panasz azonnal orvoslásra került. A Hivatal rögzíti a panasz kivizsgálásának eredményét, a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedéseket, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokát, a panasz tárgyára vonatkozó jogszabály, szerződési feltétel, illetve szabályzat megjelölését, pontos szövegét, releváns rendelkezését.

2. A panaszkezelési referenst a panasszal kapcsolatosan meghozott döntésről minden esetben tájékoztatni kell, a kapcsolódó keletkezett dokumentumok egyidejű átadásával.

3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Hivatal tájékoztatja a panaszost, hogy a döntéssel kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében panaszával bírósághoz fordulhat.

4. A Hivatal a panaszos ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat – a rendelkezésre álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező panaszos számára elektronikus úton, más esetben postai úton – költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

5. Amennyiben a panaszos a korábban előterjesztett, a Hivatal által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Hivatal a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

IX. Panaszkezeléssel kapcsolatos feladat- és felelősségi körök

1. A panaszkezelési referens biztosítja, hogy a jelen szabályzat a mindenkori jogszabályoknak és a Hivatal panaszkezelési folyamatainak megfelelően kerüljön kialakításra, illetve szükség esetén felülvizsgálatra.

2. A szabályzat végrehajtásáért és aktualizálásáért a panaszkezelési referens felelős.

3. A panaszkezelési referens köteles

a) vezetni a „Panaszkezelési Lapot”,

b) vezetni a „Panaszügyek nyilvántartási táblázatát”,

c) a jelen szabályzatban részletezett egyéb feladatait végrehajtani.

5. A panaszkezelési referens legalább negyedéves gyakorisággal tájékoztatást nyújt a Hivatali irányító jegyző részére a Hivatalhoz érkező olyan panaszokról, amelyekből visszatérő problémák vagy rendszer-szintű problémák azonosíthatóak. A tájékoztatás indokolt esetben kockázatkezelési javaslatokat is tartalmaz.

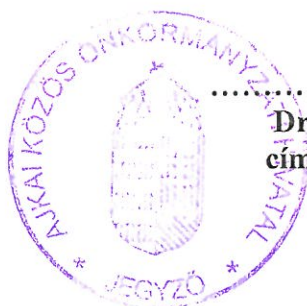
6. A Hivatal megfelelő képzést és rendszeres, szinten tartó oktatáson történő részvételi lehetőséget biztosít a panaszkezelésben részt vevő ügyintézők részére.

X. Záró rendelkezések

1. A jelen szabályzat 2024. január 1-jén lép hatályba.

2. A Hivatal a belső visszaélések kezelését, a visszaélés-bejelentési rendszer alkalmazását külön szabályzatban rögzíti.

Ajka, 2023. december 1.



Dr. Jäger László
címetes főjegyző

1.melléklet

Meghatalmazás minta panasz ügyintézéshez

Alulírott
Név:
Születési név:
Születési hely és idő:
Anyja neve:
Lakcím:.....

a képviselt jogi személy (Cég)neve:.....
Székhelye:.....
Adószáma:
Cégjegyzékszám/nyilvántartási száma:.....

meghatalmazó (a továbbiakban: Meghatalmazó)
a jelen nyilatkozat aláírásával meghatalmazom az alábbi személyt

Név:
Születési név:
Születési hely és idő:
Anyja neve:
Lakcím:.....

(a továbbiakban: Meghatalmazott), hogy helyettem és nevemben az Ajkai Közös Önkormányzati Hivatalban a Hivatal / a Hivatal munkavállalóját érintő alábbi panasszal összefüggésben teljes jogkörrel eljárjon, ennek keretében az eljárásban nyilatkozatot tegyen, átadjon, hiánypótlást teljesítsen, dokumentumot átvegyen vagy átadjon. A panasz tárgyának leírása, a panasz tárgyát képező esemény/tény megjelölése:

.....
.....
.....
.....

...

A jelen meghatalmazás visszavonásig érvényes.

Kelt:

.....
Meghatalmazó

A fenti meghatalmazást elfogadom:

Meghatalmazott

Előttünk, mint tanúk előtt:

1.Tanú aláírása:
Neve:
Lakcíme:

2.Tanú aláírása:
Neve:
Lakcíme:

2.melléklet

PANASZKEZELÉSI LAP

A panasz-ügyintézési tevékenységben résztvevők:

.....
.....

A panasz-ügyintézés megkezdésének időpontja és helye:

.....
.....

A panasz leírása, a panasznyomtatvány iktatószáma:

.....
.....
.....
.....
.....

A panaszra okot adó tény, döntés, szerződés, mulasztás:

.....
.....
.....
.....

A panasz elhárítására tett intézkedés:

.....
.....
.....
.....

Felelős terület:

A panasz jövőbeni megelőzésére teendő intézkedések felsorolása:

.....
.....
.....
.....

Kelt:.....

.....
panaszkezelési referens

