



Bárka Baptista Óvoda  
2113 Erdőkertes, Fő tér 2.  
Tel: 0670/460-0803  
OM: 203568  
e-mail: barkaovi@btesz.hu

# **BÁRKA BAPTISTA ÓVODA**

## **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

***2026.***

*Készítette: Csányiné Zalántai Dorottya*



Bárka Baptista Óvoda  
2113 Erdőkertes, Fő tér 2.  
Tel: 0670/460-0803  
OM: 203568  
e-mail: barkaovi@btesz.hu

## Tartalomjegyzék

<b>I. ÁLTALÁNOS RÉSZ</b> .....	<b>4</b>
1. <i>Bevezetés és jogszabályi háttér</i> .....	4
1.1. <i>Intézmény adatai</i> .....	4
1.2. <i>A szabályzat célja és alapelvei</i> .....	5
1.3. <i>Jogszabályi háttér</i> .....	6
<b>II. A PANASZKEZELÉS RENDJE</b> .....	<b>6</b>
2.1 <i>A panasz benyújtásának módjai</i> .....	6
2.2 <i>Névtelen (anonim) bejelentések</i> .....	7
2.3 <i>Ügyintézési határidők</i> .....	7
2.5 <i>A szabályozás érintettjei:</i> .....	7
2.6 <i>A szabályozásért felelős:</i> .....	7
2.7 <i>A szabályzat személyi hatálya:</i> .....	7
2.8 <i>A szabályzat hatályba lépésének ideje:</i> .....	8
2.9 <i>Szabályzat felülvizsgálata:</i> .....	8
<b>III. PANASZNYILVÁNTARTÁS</b> .....	<b>9</b>
<b>IV. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA</b> .....	<b>10</b>
1. <i>A panasz benyújtása:</i> .....	10
2. <i>Eljárás rend:</i> .....	11
<i>A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend</i> .....	11
<i>Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend</i> .....	12
<i>Eljárás intézményvezetővel szembeni panasz esetén</i> .....	14
<i>Adatvédelem és dokumentáció</i> .....	15
<b>V. DOKUMENTUMOK</b> .....	<b>15</b>
<b>VI. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK</b> .....	<b>16</b>
<b>VII. EGYÉB RENDELKEZÉSEK</b> .....	<b>16</b>



Bárka Baptista Óvoda  
2113 Erdőkertes, Fő tér 2.  
Tel: 0670/460-0803  
OM: 203568  
e-mail: barkaovi@btesz.hu

<b>VIII. HATÁLYBA LÉPÉS.....</b>	<b>17</b>
<i>Mellékletek:.....</i>	<i>17</i>



Bárka Baptista Óvoda  
2113 Erdőkertes, Fő tér 2.  
Tel: 0670/460-0803  
OM: 203568  
e-mail: barkaovi@btesz.hu

## I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

### 1. Bevezetés és jogszabályi háttér

#### 1.1. Intézmény adatai

**Intézmény neve:** Bárka Baptista Óvoda

**Székhelye:** 2113, Erdőkertes, Fő tér 2.

**Alapítója és fenntartója, székhelye:** Baptista Tevékeny Szeretet Misszió, 4028 Debrecen, Simonyi út 14.

**Intézmény elérhetőségei:**

**Óvodaigazgató:** Csányiné Zalántai Dorottya

**Fenntartó kapcsolattartója:** Bacsó Benjámin

**E-mail címe:** barkaovi@btesz.hu

**Web:** [www.barkaovi.hu](http://www.barkaovi.hu)

**Intézmény OM azonosítója:** 203568

**Intézmény adószáma:** 19342416-1-13

Az óvoda, a dolgozók, szülők és partnerek panaszainak egységes, átlátható és hatékony kezelése érdekében hozta létre e szabályzatot. Az eljárás során az intézmény biztosítja Magyarország Alaptörvényének XXIV. cikk (1) bekezdésében rögzített tisztességes hatósági eljáráshoz való jogot, mely garanciát jelent az állampolgárok számára. Ennek értelmében mindenki jogosult arra, hogy ügyeit a hatóságok részrehajlás nélkül, tisztességes módon, észszerű határidőn belül intézzék. A tisztességes eljárás magában foglalja a megfelelő tájékoztatáshoz való jogot, a tényállás alapos és objektív feltárását, valamint azt, hogy az érintett személy véleményét és észrevételeit a döntéshozatal során figyelembe vegyék.



Bárka Baptista Óvoda  
2113 Erdőkertes, Fő tér 2.  
Tel: 0670/460-0803  
OM: 203568  
e-mail: barkaovi@btesz.hu

A jogelv célja a jogbiztonság erősítése, az önkényes döntések kizárása, valamint a hatóságok működésébe vetett közbizalom fenntartása. A tisztességes eljárás követelménye minden olyan eljárás során irányadó, amelyben a hatóság az érintett jogairól vagy kötelezettségeiről dönt. Az eljárási szabályok megsértése esetén az érintett személy jogorvoslással élhet a jogsérelem orvoslása érdekében.

## 1.2 A szabályzat célja és alapelvei

*A szabályzat célja* a visszajelzések szakszerű kivizsgálása és dokumentálása. A panaszkezelés során alapkövetelmény a gyorsaság, a pártatlanság és az érdemi válaszadás.

*Kiemelt alapelv*, hogy a gyermekkel kapcsolatos panaszok során a gyermek mindenképp felett álló érdekét kell figyelembe venni (Nkt. 3. §).

### Hatály:

- *Személyi hatály*: Kiterjed az intézmény minden dolgozójára, a szülőkre és az intézmény partnereire.
- *Tárgyi hatály*: Magában foglal minden olyan bejelentést, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és nem tartozik más (pl. bírósági) eljárás körébe.

### Alapelvek:

Alapkövetelmény a felvetések gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. A beérkezett észrevételeket elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük. A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni kell.



Bárka Baptista Óvoda  
2113 Erdőkertes, Fő tér 2.  
Tel: 0670/460-0803  
OM: 203568  
e-mail: barkaovi@btesz.hu

### 1.3 Jogszabályi háttér

Az alábbi törvények szabályozzák a panaszkezelési szabályzatot.

- Magyarország Alaptörvénye XXIV. cikk (1) bekezdés - tisztességes hatósági eljáráshoz való jog
- 2011. évi CXCV. törvény a nemzeti köznevelésről (Nkt.) 25. §, 69. § (1) bekezdés d) pont 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet 4.§, 85.§
- 2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról (Ákr.) - másodfokú, fenntartói eljárásoknál irányadó
- 2016/679/EU rendelet (GDPR) - személyes adatok kezelése
- 2023. évi XXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
- 2011. évi CXII. törvény (adatvédelem)

## II. A PANASZKEZELÉS RENDJE

### 2.1 A panasz benyújtásának módjai

- Szóbeli panasz: Személyesen vagy telefonon szükséges benyújtani.
- Írásbeli panasz: Postai úton vagy személyesen átadva.
- Elektronikus panasz: Az intézmény hivatalos e-mail címén *barkaovi@btesz.hu* (mely elérhető a honlapon is) benyújtva.



Bárka Baptista Óvoda  
2113 Erdőkertes, Fő tér 2.  
Tel: 0670/460-0803  
OM: 203568  
e-mail: barkaovi@btesz.hu

## **2.2 Névtelen (anonim) bejelentések**

A névtelen bejelentéseket az intézmény nem köteles kivizsgálni, kivéve, ha a panasz súlyos jogsértésre vagy gyermekbiztonságot érintő körülményre (pl. bántalmazás, veszélyeztetés, elhanyagolás gyanúja) utal. Ilyen esetekben a mérlegelés során a gyermek védelme élvez elsőbbséget, tehát köteles kivizsgálni, ha szükséges jelezni a Gyermekjóléti Szolgálat felé.

## **2.3 Ügyintézési határidők**

- Adott problémához rendelt.
- A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni és lehetőség szerint orvosolni.
- Az írásbeli (ideértve az elektronikus) panaszt érdemben meg kell vizsgálni, és a döntésről a panaszost a beérkezéstől számított 30 napon belül írásban tájékoztatni kell.

## **2.5A szabályozás érintettjei:**

- alkalmazotti kör,
- igazgató,
- partnerek

## **2.6 A szabályozásért felelős:**

- igazgató

## **2.7 A szabályzat személyi hatálya:**



Bárka Baptista Óvoda  
2113 Erdőkertes, Fő tér 2.  
Tel: 0670/460-0803  
OM: 203568  
e-mail: barkaovi@btesz.hu

- intézmény dolgozói,
- szülők,
- partnerek

## **2.8 A szabályzat hatályba lépésének ideje:**

- 2026.06.18.

## **2.9 Szabályzat felülvizsgálata:**

- évente

### **A panasz kivizsgálása és megválaszolása:**

A **szóbeli panaszt** az igazgató haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül orvosolja. Ha a partner a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az *óvoda* a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén a partnernek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén megküldi. Egyéb szóbeli panasz esetén, az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

**Írásbeli panasz** esetén azt érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, az érdemi döntést/intézkedést pontos indoklással ellátva a panasz közlését követő **15 napon belül** írásban megküldi a partner részére. A kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küld.



Bárka Baptista Óvoda  
2113 Erdőkertes, Fő tér 2.  
Tel: 0670/460-0803  
OM: 203568  
e-mail: barkaovi@btesz.hu

### III. PANASZNYILVÁNTARTÁS

#### 1. A panaszokról és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panaszos (intézmény/személy) adatait
- a panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- a panaszban megjelölt igényről való döntést
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl. panasz oka, gyakorisága)

*Az írásbeli panaszokat* - beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is - továbbá az azokra adott válaszokat **három évig archiváljuk**, ezt követően az adathordozókat (okiratokat) selejtezzük.

A *panaszügyi nyilvántartásban* rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják. Felkészülünk a *regisztrációjára* és megkezdődik a *panasz kivizsgálása*, a *hiányzó információk*, szakvélemények stb. *beszerzése*. Amennyiben valamennyi fontos információ rendelkezésre áll, a *vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra*.



Bárka Baptista Óvoda  
2113 Erdőkertes, Fő tér 2.  
Tel: 0670/460-0803  
OM: 203568  
e-mail: barkaovi@btesz.hu

## 2. A döntés lehet:

- a panasz elfogadása
- panasz részbeni elfogadása
- panasz elutasítása.

A döntéshozatalt a **válasz elkészítése** és **megküldése** követi írásos formában (írásban, e-mailben)

## IV. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA

### 1. A panasz benyújtása:

- panasz benyújtása
- regisztráció,
- kivizsgálás,
- döntés,
- válasz,
- elemzés
- A panasz megválaszolásának időpontja, módja.
- A panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információk (pl. panasz oka, gyakorisága)



Bárka Baptista Óvoda  
2113 Erdőkertes, Fő tér 2.  
Tel: 0670/460-0803  
OM: 203568  
e-mail: barkaovi@btesz.hu

## **2. Eljárás rend:**

- A panaszt, a vélt vagy valós problémát elsősorban és először a „bepanaszolttal” kell tisztázni. Amennyiben ez nem vezet eredményre, akkor tovább kell lépni a panaszkezelés szabályzata szerint.
- Ha a panasz nem a megfelelő szintre érkezik, vissza kell utalni a megfelelő szintre, erről a panaszost értesíteni kell.
- A panaszt legalább a II. szinttől írásba kell foglalni.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi időre van szükség, meghatározott időtartam után (pl. 1 hónap) az érintettek közösen értékelik a bevényt.
- A panaszkezelés rendjét az érintettekkel ismertetni kell.
- A panaszokkal kapcsolatos dokumentációt erre a célra kijelölt dossziében elzárt szekrényben kell tartani.
- Az igazgató ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást, ill. szükség esetén korrekciós javaslatot tesz és készít.

## **A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend**

### **I. szint:**

A panaszos (saját vagy gyermeke képviselőjében) a csoport óvodapedagógusához fordul problémájával az óvodapedagógus tájékoztatja az igazgatót.

- Az óvodapedagógus megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet; ha jogos, tovább viszi az érintettek felé.
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal; ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.



Bárka Baptista Óvoda  
2113 Erdőkertes, Fő tér 2.  
Tel: 0670/460-0803  
OM: 203568  
e-mail: barkaovi@btesz.hu

- Az óvodapedagógus tájékoztatja az igazgatót. **Határidő:** 5 munkanap

**Felelős:** óvodapedagógus

## **II. szint:**

Az óvodapedagógus továbbítja a panaszt az igazgató felé

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

**Határidő:** 5 munkanap

**Felelős:** igazgató

## **III. szint:**

A panaszos bejelenti, vagy az igazgató továbbítja a panaszt a köznevelési és gyermekjóléti vezető felé, aki megvizsgálja a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére. A megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárult.

**Határidő:** 8 munkanap

**felelős:** köznevelési és gyermekjóléti vezető

## **IV. szint:**

A panaszos bejelenti panaszát az oktatási ombudsman felé, az ügy végig vitele után még a bírósági eljárás van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

## **Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend**



Bárka Baptista Óvoda  
2113 Erdőkertes, Fő tér 2.  
Tel: 0670/460-0803  
OM: 203568  
e-mail: barkaovi@btesz.hu

### **I. szint:**

A panaszos (dolgozó) problémájával a témakör felelőséhez fordul az alábbiak szerint:

Gyermkekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések	<i>igazgató</i>
Neveléssel kapcsolatos kérdések	<i>igazgató</i>
Munkaügyi/munkajogi kérdések	köznevelési és gyermekjóléti vezető
Munkaszervezési kérdések	Közvetlen felettes, elrendelő
Egyéb kérdések	Közvetlen felettes, elrendelő

II. szint: A felelős megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza az ügyet a panaszossal. Amennyiben jogos, tovább viszi az érintettek felé.

III. Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel, a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

**Határidő:** 3 munkanap

**Felelős:** közvetlen felettes

### **II. szint:**

A témakör felelőse közvetíti az írásba foglalt panaszt a területért felelős vezető felé.

II. Vezető egyeztet a panaszossal és az érintettekkel.

III. Egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

**Határidő:** 10 munkanap

**Felelős:** igazgató



Bárka Baptista Óvoda  
2113 Erdőkertes, Fő tér 2.  
Tel: 0670/460-0803  
OM: 203568  
e-mail: barkaovi@btesz.hu

### **III. szint:**

A panaszos bejelenti, vagy a vezető továbbítja a panaszt a köznevelési és gyermekjóléti vezető felé. A köznevelési és gyermekjóléti vezető az igazgató bevonásával megvizsgálja a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a panaszos részére, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárult.

**Határidő:** 15 munkanap

**Felelős:** köznevelési és gyermekjóléti vezető

### **Eljárás intézményvezetővel szembeni panasz esetén**

Amennyiben a panasz az intézményvezető személyét, magatartását, intézkedését vagy döntését érinti, a panaszos a panaszát közvetlenül a fenntartó részére nyújthatja be. *A fenntartó, a Baptista Tevékeny Szeretet Misszió*, a panaszt kivizsgálja, és annak eredményéről a vonatkozó jogszabályokban, illetve jelen szabályzatban meghatározott határidőn belül tájékoztatja a panaszost.

A kivizsgálás során biztosítani kell a pártatlanság, az objektivitás és a tisztességes eljárás követelményeinek érvényesülését. A fenntartó szükség esetén bekéri az ügyben érintett személyek nyilatkozatait, valamint megvizsgálja a rendelkezésre álló dokumentumokat és bizonyítékokat. A panasz elbírálásáról hozott döntést írásban kell közölni a panaszossal.

- a panaszt a sérelmezett esemény tudomásra jutásától számított **30 napon belül** lehet benyújtani;
- az intézmény a panaszt **15 napon belül** megvizsgálja;
- indokolt esetben a határidő egy alkalommal további **15 nappal** meghosszabbítható, amelyről a panaszost tájékoztatni kell.



Bárka Baptista Óvoda  
2113 Erdőkeres, Fő tér 2.  
Tel: 0670/460-0803  
OM: 203568  
e-mail: barkaovi@btesz.hu

## **Adatvédelem és dokumentáció**

### ***1. Adatkezelés (GDPR)***

A panaszkezelés során a személyes adatok kezelése a 2016/679/EU rendelet (GDPR) és a hazai adatvédelmi jogszabályok előírásai szerint történik. A megadott adatok kizárólag a panasz kivizsgálásához és a kapcsolattartáshoz használhatók fel.

### ***2. Iratkezelés és archiválás***

- A panaszokról és az intézkedésekről egységes Panasznyilvántartó lapot (1. sz. melléklet) kell vezetni.
- A panaszokat, a jegyzőkönyveket és a válaszleveleket (papír alapú és elektronikus dokumentumok) három évig kell archiválni, ezt követően gondoskodni kell a selejtezésükről.
- Az elektronikus iratok megőrzése és archiválása az intézmény informatikai adatbiztonsági szabályai szerint, elkülönített és védett mappában történik.

## **V. DOKUMENTUMOK**

### **Kapcsolódó dokumentumok:**

- SZMSZ
- Munkaköri leírások
- Adatkezelési szabályzat
- Intézmény etikai kódexe
- BTESZ etikai kódexe



Bárka Baptista Óvoda  
2113 Erdőkertes, Fő tér 2.  
Tel: 0670/460-0803  
OM: 203568  
e-mail: barkaovi@btesz.hu

### **Elkészülő dokumentum(ok):**

- panaszgyűjtő dosszié: panasz leírása, megállapodás, feljegyzés, határozatok másolata

## **VI. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK**

*A panasz elutasítása esetén* a panasz kivizsgálásával kapcsolatos döntéshozó személy a panaszost írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

### **Jogorvoslat:**

Minden olyan kérelem jogorvoslati kérelemnek minősül, amely valamely jogszabály – ideértve a Házirendet is – alapján meghozott döntés felülvizsgálatára vagy megváltoztatására irányul.

A jogorvoslati kérelem megnevezése lehet többek között panasz, kifogás, fellebbezés, felszólalás, észrevétel vagy felülvizsgálati kérelem.

A döntéssel szembeni jogorvoslati kérelmet írásban kell benyújtani. A döntést meghozó személy vagy szerv köteles tájékoztatást adni az érintett részére a jogorvoslat lehetőségéről, módjáról és feltételeiről, különösen a benyújtás határidejéről, helyéről, formájáról és az esetleges példányszámról.

A beérkezett írásbeli panaszokat, valamint a panaszokkal kapcsolatos jegyzőkönyveket az intézmény iratkezelési szabályai szerint iktatni kell.

## **VII. EGYÉB RENDELKEZÉSEK**

### **A szabályzat elérhetősége:**

Jelen panaszkezelési szabályzatot az intézmény honlapján (<http://barkaovi.hu/>), intézményben az igazgatói irodában, folyosón lévő információs asztalon is elérhetővé, illetve közzétesszük.



Bárka Baptista Óvoda  
2113 Erdőkertes, Fő tér 2.  
Tel: 0670/460-0803  
OM: 203568  
e-mail: barkaovi@btesz.hu

## VIII. HATÁLYBA LÉPÉS

Jelen szabályzat **2026. június 18.** napjától hatályos.

Kelt.: Erdőkertes, 2026. június 18.

  
Csányiné Zalántai Dorottya  
igazgató



Mellékletek:

1.sz. melléklet: Megismerési nyilatkozat

2.sz. melléklet: Panaszkezelési Nyilvántartó Lap



Bárka Baptista Óvoda  
2113 Erdőkeres, Fő tér 2.  
Tel: 0670/460-0803  
OM: 203568  
e-mail: barkaovi@btesz.hu

**1.sz. melléklet: Megismerési nyilatkozat**

A Bárka Baptista Óvoda Panaszkezelési Szabályzatában foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy a szabályzatban foglaltakat munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

Olvasható név	Beosztás	Dátum	Aláírás



Bárka Baptista Óvoda  
2113 Erdőkeres, Fő tér 2.  
Tel: 0670/460-0803  
OM: 203568  
e-mail: barkaovi@btesz.hu




Bárka Baptista Óvoda  
2113 Erdőkertes, Fő tér 2.  
Tel: 0670/460-0803  
OM: 203568  
e-mail: barkaovi@btesz.hu

2.sz melléklet

<b>Panaszkezelési Nyilvántartó Lap</b>		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:	
Panasz leírása:		
Panasz fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:



Bárka Baptista Óvoda  
2113 Erdőkertes, Fő tér 2.  
Tel: 0670/460-0803  
OM: 203568  
e-mail: barkaovi@btesz.hu

Szükséges intézkedés:	
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztévő tájékoztatásának időpontja:

A Panaszkezelési Szabályzat tartalmát megismertem.

Annak rendjét panaszom kezelésére nézve (megfelelő aláhúzendő) 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 panaszfölvéő aláírása