NÖF Nemzeti Örökségvédelmi Fejlesztési Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság
1113 Budapest, Daróczi út 3.

Iktatószám: NÖF/145-1/2023.

12/2023. (IX.11.) Ügyvezetői utasítás

Tárgy: NÖF Nemzeti Örökségvédelmi Fejlesztési Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság „Panaszkezelési szabályzat" elnevezésű szabályzatának kiadása

1. A NÖF Nemzeti Örökségvédelmi Fejlesztési Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság „Panaszkezelési szabályzat" elnevezésű szabályzatát és annak mellékleteit a jelen ügyvezetői utasítás mellékletében foglaltak szerint határozom meg.

2. A „Panaszkezelési szabályzat" szerinti, panaszkezelésért felelős szervezeti egység számára előírt feladatok teljesítésére a Társaság Integritásmenedzsment Osztályát jelölöm ki. A kijelölés a jelen utasítás az aláírás napján lép hatályba és visszavonásig vagy módosításig hatályos.

3. A jelen „Panaszkezelési szabályzat" hatálybalépésével egyidejűleg a jelenleg hatályos 9/2021. (V.04.) sz. Ügyvezetői utasítással kiadott „Panaszkezelési szabályzat v3" szabályzat és annak mellékletei hatályukat vesztik.

4. Jelen utasítás az aláírás napján lép hatályba.

Budapest, 2023. 09.11.

Farsang Csaba

Oláh Zsanett
Ügyvezető

Kapják:
1.pld. Irattár
1.pld. Jogi Igazgatóság

NÖF Nemzeti Örökségvédelmi Fejlesztési Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

1113 Budapest, Daróczi út 3.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Tartalomjegyzék

1. Általános rész 4
1.1. A Szabályzat célja: 4
1.2. A Szabályzat tárgyi hatálya 4
1.3. A Szabályzat személyi hatálya 4
1.4. Fogalom-meghatározások 4
2. A Panaszkezelés eljárási rendje 5
2.1. A panaszkezelésért felelős szervezeti egység 5
2.2. A panasz bejelentésének módja: 5
2.2.1. Szóbeli panasz bejelentése 5
2.2.5. Írásbeli panasz benyújtása 6
2.3. Adatkezelés szabályai 7
3. A Panasz kezelése 7
3.1. Átvétel, ügyintézési határidő 7
3.2. A panasz kivizsgálása, illetve a kivizsgálás mellőzése 8
3.3. Intézkedések a panasz alapján 9
3.4 A panasz megválaszolása 10
4. Záró és kiegészítő rendelkezések 11

1. Általános rész

1.1. A Szabályzat célja:

A NÖF Nemzeti Örökségvédelmi és Fejlesztési Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: NÖF Nonprofit Kft. vagy Társaság) célul tűzte ki az országos kulturális örökségvédelmi feladatok magasszintű integrált ellátását, az európai uniós és hazai források által támogatott, kulturális örökségre alapozott projektek kidolgozását, megvalósítását, koordinálását, valamint a kiemelt nemzeti örökségvédelmi programok és projektek fejlesztési feladatainak ellátását, a portfóliójába tartozó létesítmények üzemeltetését. Jelen Szabályzat célja figyelemmel a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről valamint a visszaélések bejelentésével kapcsolatos szabályokról szóló 2023. XXV. törvény rendelkezéseire egy egységes szervezeti panaszkezelési szabályozás létrehozása.
A Panaszkezelési Szabályzat további célja, a NÖF Nonprofit Kft. által nyújtott szolgáltatásokat igénybe vevőknek, továbbá minden olyan szerződéses partnernek, akik az NÖF Nonprofit Kft-vel kapcsolatban állnak, panaszai/ közérdekű bejelentései a lehető leggyorsabban és leghatékonyabban megoldást nyerjenek.

1.2. A Szabályzat tárgyi hatálya

A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a NÖF Nonprofit Kft. tevékenységével és működésével, az általa üzemeltetett létesítmények működésével, azok nyújtotta szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszkezelésére, illetve a közérdekű bejelentések kezelésére.
A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki az adatvédelmi incidensekre (így például az incidensek bejelentése, az adatvédelmi tisztségviselő döntéshozatali eljárása, a hatósági bejelentés, az Érintettek tájékoztatása és az incidensek nyilvántartása); ezek kezelésére a mindenkor hatályos Adatvédelmi Szabályzat vonatkozik, mely a www.nof.hu oldalán bárki számára hozzáférhető, megtekinthető.

1.3. A Szabályzat személyi hatálya

A Szabályzat alanyi hatálya kiterjed: a NÖF Nonprofit Kft. valamennyi munkavállalójára, illetve a NÖF Nonprofit Kft. által nyújtott szolgáltatásokat igénybe vevő személyekre, valamint minden olyan személyre, aki a NÖF Nonprofit Kft.-vel szerződéses kapcsolatban áll.

1.4. Fogalom-meghatározások

Panasz: 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. Nem minősül panasznak az általános tájékoztatás, vélemény, állásfoglalás kérése.
Közérdekű bejelentés: olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy

megszüntetése a NÖF Nonprofit Kft., a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A panasz és a közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

Bejelentő, vagy panaszos: minden olyan természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező jogalany vagy hatóság, illetve azok meghatalmazottja, aki egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kérelmet nyújt be a Társasághoz, ideértve a közérdekű bejelentőt is.

Panaszkezelésért felelős szervezeti egység: a panaszok, közérdekű bejelentések fogadásáért, kivizsgálásáért, valamint megválaszolásáért felelős személy vagy szervezeti egység, akit a Társaság ügyvezetője utasításában erre kijelöl.

Személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre (panaszos/bejelentő) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.

2. A Panaszkezelés/ közérdekű bejelentés kezelésének eljárási rendje

2.1. A panaszkezelésért felelős szervezeti egység

A Panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetője biztosítja és ellenőrzi a panaszok/közérdekű bejelentések hatékony kezelésének menetét (különösen a válaszadási határidők betartása, előírt dokumentumok megléte, jelentési kötelezettségek teljesítése), a belső információáramlást, valamint a nyilvántartások és adatszolgáltatások megfelelőségét.
A Panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetője gondoskodik a panaszkezelési szabályzat (ideértve annak módosítását is) határidőben történő elkészítéséről.
A Panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetője a panaszkezeléssel foglalkozó személyek jogszabályi előírásokkal, valamint a panaszkezelési szabályzattal ellentétes eljárása esetén megteszi a szükséges intézkedéseket.

2.2. A panasz/közérdekű bejelentés bejelentésének módja:

Bejelentő panaszát/közérdekű bejelentését személyesen szóban, írásban vagy elektronikus módon jelentheti be a NÖF Nonprofit Kft-nek.

Bejelentő eljárhat meghatalmazott útján is. A meghatalmazás abban az esetben fogadható el, ha az megfelel a közokirati vagy a teljes bizonyító erejű magánokiratra vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek.

2.2.1. Szóbeli panasz/ közérdekű bejelentés bejelentése

Szóbeli panaszt/közérdekű bejelentést személyesen a NÖF Nonprofit Kft. székhelyén (1113 Budapest, Daróczi út 3.) 08:00 – 16:00 óra közötti időben, vagy a NÖF Nonprofit Kft. üzemeltetésében lévő létesítmények ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében, azok nyitvatartási idejében lehet tenni.

A panaszkezeléséért felelős szervezeti egység vezetője által kijelölt ügyfelelős a szóbeli bejelentést átveszi vagy a Bejelentő által is aláírt 1. melléklet szerinti minta megfelelő alkalmazásával jegyzőkönyvben írásba foglalja és azt a Bejelentő részére másodpéldányban átadja. A Bejelentő az aláírást megtagadhatja, ezt fel kell tüntetni a jegyzőkönyvben.

A szóbeli panasz/közérdekű bejelentés felvételét követően a Bejelentőt tájékoztatni kell a panaszt/közérdekű bejelentést továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

A szóbeli panasz/közérdekű bejelentés esetén a NÖF Nonprofit Kft. alkalmazottja felhívja a Bejelentő figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat.

A szóbeli panaszt/közérdekű bejelentést azonnal továbbítani kell a panaszkezelését felelős szervezeti egységhez.

A NÖF Nonprofit Kft. telefonon bejelentést nem fogad, erről a bejelentést tenni szándékozót szóban tájékoztatja.

2.2.5. *Írásbeli panasz/közérdekű bejelentés benyújtása*

Írásbeli panasz/ közérdekű bejelentés benyújtható:

- személyesen a NÖF Nonprofit Kft. székhelyén (1113 Budapest, Daróczi út 3.) 08:00 – 16:00 óra közötti időben, vagy a NÖF Nonprofit Kft. üzemeltetésében lévő létesítmények ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében, azok nyitvatartási idejében,
- postai úton a NÖF Nonprofit Kft. székhelyére (1113 Budapest, Daróczi út 3.) címzett küldeményben,
- elektronikus úton a NÖF Nonprofit Kft. panasz@nofnkft.hu elektronikus levelezési címére küldött e-mailben.

A NÖF Nonprofit Kft. a honlapján köteles elérhetővé tenni a szóbeli panasz benyújtásához a szükséges (jelen szabályzat 2. számú mellékletét képező) nyomtatványt. Az írásbeli panaszt elsősorban e nyomtatvány szerint kell benyújtani, de a Társaság köteles az ettől eltérő formában (mint például a Bejelentő által kötetlen formában írt levél) benyújtott írásbeli panaszt is befogadni, ha az tartalmazza legalább az alábbiakat:

a.) a Bejelentő neve

b.) a Bejelentő lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe

c.) a panasz részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a panaszos panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön.

Közérdekű bejelentés írásban kötetlen formában nyújtható be, küldhető meg a NÖF Nonprofit Kft. részére.

2.3. Adatkezelés szabályai

A Panaszkezelésért felelős szervezeti egység eljárása során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti a Panaszostól/Közérdekű bejelentőtől

a) neve,

b) lakcíme, székhelye, levelezési címe,

c) telefonszáma,

d) értesítés módja,

e) panasszal/közérdekű bejelentéssel érintett szolgáltatás,

f) panasz leírása, oka,

g) panaszos igénye,

h) a panasz/közérdekű bejelentés alátámasztásához szükséges, a bejelentő birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,

i) meghatalmazott útján eljáró bejelentő esetében érvényes meghatalmazás és

j) a panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt/közérdekű bejelentést benyújtó adatait a NÖF Nonprofit Kft. a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak (GDPR, Adatvédelmi Szabályzat és kapcsolódó dokumentumok) rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

3. <u>A Panasz/ Közérdekű Bejelentés kezelése</u>

3.1. Átvétel, ügyintézési határidő

Amennyiben a Bejelentő szóbeli panaszát/ közérdekű bejelentését nem a Panaszkezelésért felelős szervezeti egységnél teszi meg vagy az írásbeli panaszát/közérdekű bejelentését nem a Panaszkezelésért felelős szervezeti egység részére küldi meg, úgy a panaszt/közérdekű bejelentést fogadó szervezeti egység haladéktalanul, de legkésőbb 8 napon belül továbbítja a Panaszkezelésért felelős szervezeti egység részére.

A Panaszkezelésért felelős szervezeti egység a hozzá beérkezett panaszt/közérdekű bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi. A bejelentés NÖF Nonprofit Kft.-hez történő beérkezésének időpontját - bejelentésének formájától függetlenül, az ügyintézési határidő megtartása céljából, minden esetben - visszakereshető módon dokumentálni kell.

A Panaszkezelésért felelős szervezeti egység a panaszt/közérdekű bejelentést a NÖF Nonprofit Kft.-hez történő beérkezésétől számított 30 (harminc) napon belül köteles elbírálni és a panasszal/ közérdekű bejelentéssel kapcsolatos indoklással ellátott álláspontját a Bejelentőnek igazolható módon megküldeni. A panasz/közérdekű bejelentés NÖF Nonprofit Kft.-hez történő beérkezésének napja az a nap, amikor a szóbeli panaszról/közérdekű bejelentésről a jegyzőkönyvet felvették, illetve amikor az írásbeli panaszt/közérdekű bejelentést a NÖF Nonprofit Kft. átvette vagy hozzá az postai, vagy elektronikus úton beérkezett.

Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 (harminc) napnál hosszabb ideig tart, erről a Bejelentőt - az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell.

A panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.

3.2. A panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálása, illetve a kivizsgálás mellőzése

Az eljárásra jogosult szerv kapcsolatot tart a panaszossal és a közérdekű bejelentővel, ennek keretében a panasz vagy a közérdekű bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel. Az eljárásra jogosult szerv a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.

A panasz kivizsgálásában nem vehet részt:

- aki a panaszt tette
- akire a panasz irányul
- akire a panasz eljárás eredménye kihatással lehet
- akitől az ügy tárgyilagos megítélése egyéb okból nem várható el (elfogultság).

A panasz kivizsgálására vonatkozó összeférhetetlenségi szabályok a közérdekű bejelentkezés kivizsgálására is irányadóak.

Ha az eljárásra jogosult szerv a panasz vagy a közérdekű bejelentés vizsgálata keretében észleli, hogy a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézése más eljárás hatálya alá tartozik,
a) erre vonatkozó feladat- és hatásköre esetén a más eljárás megindításáról,
b) erre vonatkozó feladat- és hatásköre hiányában a más eljárás megindítására, illetve lefolytatására jogosult szervhez való áttételről haladéktalanul gondoskodik, és ezzel egyidejűleg erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt értesíti.

Ha az eljárásra jogosult szerv számára nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti.

Az eljárásra jogosult szerv a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézése során a személyes adatok, illetve más adatok – különösen a minősített adat, illetve a törvény által védett titok – védelmére vonatkozó szabályok szerint jár el.

Mellőzhető a panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálása:

- az ugyanazon Bejelentő által tett, korábbival azonos tartalmú panasz/közérdekű bejelentés esetén;
- ha a Bejelentő a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 (hat) hónap után terjesztette elő panaszát;
- az azonosíthatatlan személy által tett panasz/közérdekű bejelentés esetén, kivéve ha a panasz/közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt/közérdekű bejelentés vizsgálatát a Társaság mellőzi.

Amennyiben a válaszadásra nyitva álló határidő utolsó napja hétvégére vagy munkaszüneti napra esik, a választ legkésőbb az ezt megelőző munkanapon kell a Bejelentő részére továbbítani.

3.3. Intézkedések a panasz vagy közérdekű bejelentés alapján

A Panaszkezelésért felelős szervezeti egység a panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálását (vagy annak mellőzését) követően dönt arról, hogy a panasz vagy közérdekű bejelentés alaposnak vagy alaptalannak bizonyul-e.

Amennyiben a panasz vagy közérdekű bejelentés alaposnak bizonyul, úgy a NÖF Nonprofit Kft. köteles gondoskodni

- a jogszerű állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- az okozott sérelem orvoslásáról és
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

Amennyiben a panasz vagy közérdekű bejelentés alaptalannak bizonyul, vagy a panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálást mellőzik vagy érdemi vizsgálat nélküli elutasításnak van helye, a NÖF Nonprofit Kft. indokolt válaszában a panaszt vagy közérdekű bejelentés elutasítja.

A panasz vagy közérdekű bejelentés elutasítása esetén tájékoztatni kell a Bejelentőt:

- az elutasítás indokáról;
- a jogorvoslati lehetőségekről.

3.4 A panasz vagy közérdekű bejelentés megválaszolása

A Panaszkezelésért felelős szervezeti egység tagja a panaszra/ közérdekű bejelentésre köteles olyan választ adni, amely részletesen kitér a panasz/közérdekű bejelentés teljes körű kivizsgálásának eredményére, vagy a kivizsgálás mellőzésének indokaira, a panasz vagy közérdekű bejelentés rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre.

A panaszok vagy közérdekű bejelentések kezelése során a panaszos minden kifogására kitérő, érdemi és kifejtő válaszadásra kell törekedni, a válaszadás során kerülni kell a jogi szakkifejezések indokolatlan, a megértést nehezítő használatát; egyszerű és könnyen érthető nyelvezet használatára kell törekedni.

A panaszra/közérdekű bejelentésre adott választ a Panaszkezelésért felelős szervezeti egység tagja világos és közérthető formában fogalmazza meg. A válasz akkor közérthető, ha az általánosan tájékozott, figyelmes és körültekintő, átlagos személy számára is érthető.

A Panaszkezelésért felelős szervezeti egység tagja a személyes panaszkezelés vagy közérdekű bejelentés során tárgyilagosan köteles eljárni, a panaszügy kapcsán nem foglalhat állást, magánemberként nem formálhat véleményt.

A panaszkezelésért felelős szervezeti egység tagja a panasszal vagy közérdekű bejelentéssel kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ – a bejelentő eltérő rendelkezése hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt vagy közérdekű bejelentést a Bejelentő a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte.

A panaszkezelésért felelős szervezeti egység tagja a választ oly módon küldi meg a Bejelentő részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a panaszkezelésért felelős szervezeti egység tagja a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

A válasz elektronikus úton való megküldése nem alkalmazható, amennyiben nem biztosítható, hogy

a) a válasz a bejelentő részére oly módon kerüljön megküldésre, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a válasz
    a. kinek a részére és
    b. milyen értesítési címre került megküldésre, emellett
    c. kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is vagy

b) a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelme.

A panaszkezelésért felelős szervezeti egység tagja postai úton ajánlott, vagy tértivevényes postai küldeményként továbbítja a panaszra adott válaszét az ügyfél részére, és ahhoz a személyesen tett panaszról felvett jegyzőkönyv másolati példányát is mellékeli.

4. Záró és kiegészítő rendelkezések

Jelen szabályzat a Társaság ügyvezetőjének utasításában meghatározott napon lép hatályba.

A hatálybalépéssel a jelen szabályzatban foglalt előírások betartása a szabályzat személyi hatálya alá tartozók számára irányadó.

Jelen szabályzat felülvizsgálata szükség szerint esedékes.

Budapest, 2023. szeptember 10.

JEGYZŐKÖNYV

(MINTA)

amelynek felvételére a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény 1. § (4) bekezdésére tekintettel került sor.

Készült: ..... (pontos hely megjelölése szükséges)

Időpont (nap): .....-án/én , Idő: (óra, perc) .....Helyiség: ban/ben.

Tárgy:

Jelen vannak:

Név: ..... (kijelölt ügyfelelős) NÖF Nonprofit Kft.

Név: .....(Panaszos/Bejelentő)

A Panaszos/Bejelentő adatai és levelezési címe:

Név: .....

Levelezési cím: .....

A panaszos/bejelentő előadja:

Tájékoztattam a panaszost/bejelentőt arról, hogy a ..... /2020. (.....) számú ügyvezetői utasítással bevezetett Panaszkezelési szabályzat értelmében a Panaszkezelésért felelős szervezeti egység a szóbeli bejelentést a panaszos/bejelentő által is aláírt jegyzőkönyvben írásba foglalja. A panaszos/bejelentő az aláírást megtagadhatja, ezt fel kell tüntetni a jegyzőkönyvben.

Tájékoztattam továbbá a panaszost/bejelentőt, hogy a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény 3. § (3) bekezdése értelmében a panaszos/bejelentő személyes adatai – a (4) bekezdésben foglaltak kivételével – csak

a panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos egyértelműen hozzájárult. A panaszos személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

A panaszos/bejelentő – esetleges hatáskör hiányában való – az eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére személyes adatai átadásához/továbbításához

hozzájárul* nem járul hozzá*

A panaszos/bejelentő által csatolt dokumentumok száma:

A panaszt/közérdekű bejelentést felvette és a jegyzőkönyvet készítette: .....

A jegyzőkönyv 3 eredeti példányban készült, amelyből egy eredeti példányt a panaszos/bejelentő átvett. A panaszos/bejelentő az átvételt aláírásával igazolja.

Panaszos/közérdekű bejelentő .....

(kijelölt ügyfelelős) NÖF Nonprofit Kft. .....

Kelt: .....

* A megfelelő aláhúzandó

PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY

<table>
<tr><td>Név:</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>Cím:</td><td>Irsz.:</td><td>Város:</td><td>Utca, házszám:</td></tr>
<tr><td colspan="2">Telefon:*</td><td>Fax:*</td><td>e-mail:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Panasz rövid leírása:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Csatolt dokumentumok:

Értesítés módja:</td></tr>
<tr><td colspan="2">Dátum:</td><td colspan="2">Bejelentő aláírása</td></tr>
<tr><td colspan="2">A panaszt felvette</td><td colspan="2">Panaszfelvevő aláírása</td></tr>
</table>

* A rövid úton való kapcsolattartás érdekében. Kitöltése nem kötelező.